



---

# POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

---

Municipalité de Sainte-Rose-du-Nord



04 FEVRIER 2019

## Généralité

Le conseil de la municipalité de Sainte-Rose-du-Nord met en place une politique de gestion des plaintes et requêtes afin de bonifier le service offert aux citoyens. Il désire également être à l'écoute des résidents du territoire et veut par cet outil administratif, tenter dans la mesure de ses moyens, d'améliorer les services, le cas échéant.

## Définitions

Plainte : Expression du mécontentement que l'on éprouve, généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée : Lorsqu'il y a un préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement ou une correction de situation.

Plainte non fondée : Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une plainte anonyme (non signée).

## Principes directeurs

1. Toutes les plaintes fondées ou non fondées doivent obligatoirement se faire par écrit et être signées. Si la personne plaignante refuse de porter sa plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée à cette plainte;
2. Toutes les plaintes seront dirigées d'abord vers la direction générale qui verra à informer les départements concernés;
3. Toutes les procédures du traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties, et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité. Ainsi, lors d'une procédure de traitement d'une plainte, un citoyen qui manquerait de respect à l'un ou l'autre des représentants de la municipalité pourrait voir sa plainte rejetée temporairement et il serait alors invité à revenir déposer sa plainte au moment opportun.



## Admissibilité d'une plainte

Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'un examen par la municipalité, elle doit remplir les conditions suivantes :

- ∞ Être écrite sur le formulaire prescrit par la municipalité. Si elle est verbale, elle doit être transcrite sur ce formulaire;
- ∞ Le plaignant doit signer sa requête et donner son adresse civique prouvant son identité;
- ∞ Être suffisamment détaillée et fournir tous les renseignements nécessaires permettant une intervention;
- ∞ Être reliée à des règlements ou lois relevant de la compétence de la municipalité.

## Non-admissibilité d'une plainte

- ∞ Une plainte anonyme;
- ∞ Une plainte non signée;
- ∞ Une plainte visant un litige privé;
- ∞ Une plainte relevant d'une autre instance gouvernementale.

## Procédures

Tout le personnel de la municipalité est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens;

Aucune plainte écrite ne pourra être déposée lors des séances publiques du conseil.

## Délai de traitement

Les plaintes soumises seront traitées dans un délai de 30 jours à la suite de la réception du formulaire dûment complété. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ne permettant pas de respecter le délai mentionné, le plaignant sera informé de la situation.

## Témoignage

Dans la mesure où des actions judiciaires doivent être entreprises, le plaignant s'engage à être témoin des faits soulevés dans sa plainte.



# ANNEXE 1

## FORMULAIRE DE PLAINTE

Municipalité de Sainte-Rose-du-Nord



Numéro de la plainte : PL-20\_\_\_\_ - \_\_\_\_  
(réservé à la municipalité) AA No séquentiel

Identification du plaignant (confidentiel)	
Nom :	
Prénom :	
Téléphone :	
Courriel :	
Signature :	Date :
Plainte	
Description détaillée des faits allégués :	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	

